



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECONOMIA
CURSO DE BIBLOTECONOMIA**

PLANO DE ENSINO 2015.2

1 IDENTIFICAÇÃO

DISCIPLINA: Gerência de Recursos Informacionais		
CÓDIGO: BIB 03905	CARGA HORÁRIA: 60 horas	CRÉDITO: 4
PRÉ REQUISITO: BIB03900 -- OAB II		
Período: 8º		
OFERTA: 4ª 18-20h e 5ª 18-20h		
PROFESSOR (A): Carla Erler Mattos Batista		
E-MAIL: cermat2@hotmail.com		

2 EMENTA

O ambiente da sociedade da informação. Política nacional de informação. Informação para negócios. Gerência de serviços de informação. Controle da qualidade.

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo Geral

Fornecer fundamentação teórica acerca do ambiente da sociedade da informação e a gestão dos recursos informacionais disponíveis como subsídio à tomada de decisões estratégicas.

3.2 Objetivos Específicos

3.2.1 Reconhecer o valor da informação como recurso estratégico em ambientes empresariais.

3.2.2 Caracterizar o ambiente da sociedade da informação e seus reflexos no cotidiano.

3.3.3 Entender a importância de políticas públicas direcionadas à área de informação.

3.3.4 Conhecer os cenários atuais que envolvem a gestão da informação e gestão do conhecimento.

3.3.5 Conceituar a informação para negócios, reconhecendo-a com elemento facilitador ao empreendimento de ações no gerenciamento dos recursos de informação.

3.3.6 Compreender a importância da aplicação dos princípios e ferramentas da gestão de qualidade para a gerência de serviços de informação.

4 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

4.1 Sociedade da Informação

- 4.1.1 História, conceitos e funções do Gerenciamento de Recursos Informacionais.
- 4.1.2 Conceituações elementares sobre dado, informação e conhecimento.
- 4.1.3 Informação como valor estratégico para as organizações.
- 4.1.4 Contextualização, função e importância da Sociedade da Informação.

4.2 Políticas de Informação

- 4.2.1 Conceituações de política pública de informação.
- 4.2.2 Histórico das políticas de informação no Brasil e no mundo.
- 4.2.3 Estudo dos Livros: Verde, Branco e Azul.

4.3 Gestão da informação no contexto das organizações

- 4.3.1 Conceituação e história da gestão da informação e gestão do conhecimento.
- 4.3.2 Gestão da informação e gestão do conhecimento: caracterização.
- 4.3.3 Fontes de informação para gestão.
- 4.3.4 Informação para negócios.
- 4.3.5 Inteligência competitiva.
- 4.3.6 Empreendedorismo.
- 4.3.7 Gestão de pessoas.

4.4 Gestão da qualidade

- 4.4.1 Qualidade da informação para tomada de decisões estratégicas.
- 4.4.2 Marketing em unidades de informação.
- 4.4.3 Ferramentas e instrumentos para Gestão da Qualidade.

5 METODOLOGIA:

- Aulas expositivas dialogadas;
- Atividades individuais e/ou em grupo nas modalidades escrita e/ou oral (seminário, estudo dirigido, relatório, resenha e prova);
- Leitura, discussão e produção de textos;
- Palestras com bibliotecários;
- Apresentação e discussão de vídeos.

5.1 Recursos

- Textos indicados na bibliografia e disponibilizados através de meio digital (AVA),
- Quadro branco ou similar,
- Projetor multimídia (datashow);
- AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem).

6 AVALIAÇÃO:

Será realizada no decorrer da disciplina, levando em consideração o desempenho do estudante em relação: Frequência participativa nas aulas (assiduidade, participação, pontualidade, compromisso) e desempenho nos trabalhos/atividades propostos (escritos e/ou orais) apresentados individualmente ou em equipe e qualidade técnica das avaliações: resenha, prova, estudo dirigido, seminário e atividades realizadas no AVA da disciplina.

Avaliação Unidade I: Resenha (individual) (Valor: 5,00 pontos).
Avaliação Unidade II: Seminário (grupo). (Valor:10,00 pontos)
Avaliação Unidade III: Estudo Dirigido (dupla) (Valor:10,00 pontos)
Avaliação Unidade IV: Prova (individual) (Valor:10,00 pontos).
Avaliação: presença e participação através de atividades no AVA (individual) (Valor: 5,00 pontos).

ATENÇÃO:

Em caso de ausência, procure saber o que foi dado em sala de aula, adquira textos, exercícios e informações da aula com os seus colegas;
Cumpra os prazos de entrega dos trabalhos e atividades propostas. **Atividades entregues depois do prazo sofrerão perda de pontos;**
Você tem direito a faltar até 25%(oito dias) da CHS da disciplina;

Prova final e avaliações finais

Ao final da disciplina a aprovação ou reprovação estará condicionada aos critérios que se seguem:

1. Se falta $\geq 25\%$ da CHS da disciplina – **REPROVADO** por falta
2. Se a MÉDIA DOS TRABALHOS $\geq 7,0$ – Aprovado sem necessidade de prova final.
3. Se Média $< 7,0$ – Prova final

Os critérios que definem a Prova Final são os seguintes:

4. Se MÉDIA FINAL $\geq 5,0$ – Aprovado.
5. Se MÉDIA FINAL inferior a 5,0 – Reprovado.

7 BIBLIOGRAFIA

7.1 BIBLIOGRÁFIA BÁSICA

AMARAL, S.A. do. Gestão da informação e do conhecimento nas organizações e a orientação de marketing. **Inf. In f.**, Londrina, v. 13, n. p., p.52-70., 2008.

BARBOSA, R.R. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **In f. In f.**, Londrina, v. 13, n. p., p.1-25., 2008.

BARRETO, Aldo A. Políticas nacionais de informação: discurso ou ação. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, v.4 , n.2 , abr 2003.

_____. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, v. 8, n. 4, 1994. Disponível em: <http://www.e-iasi.org/cinfor/quest/quest.htm>. Acesso em: 02 jul. 2004.

BEM, Roberta M. de; RIBEIRO JÚNIOR, Divino I. A gestão do conhecimento dentro das organizações: a participação do bibliotecário. **ACD: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 11, n.1, p. 75-82, jan./jun., 2006.

BEHR, Ariel; SILVA MORO, Eliane Lourdes da; ESTABEL, Lizandra Brasil. Gestão da biblioteca escolar: metodologias, enfoques e aplicação de ferramentas de gestão e serviços de biblioteca. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 37, n. 2, p. 32-42, maio/ago. 2008.

CIANCONI, Regina. Uma introdução à Gerência dos recursos Informacionais (GRI). Disponível em: <http://www8.fgv.br/bibliodata/geral/docs/gerencia.pdf>. Acesso em: 02 mar 2009.

CONTI, Daiana Lindaura; PINTO, Maria Carolina Carlos; DAVOK, Delsi Fries. O perfil do bibliotecário empreendedor. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis*, v.14, n.1, p.27-46, jan./jun., 2009.

FARIAS, G. B. de; VITAL, L. P. Informação para negócios e políticas de informação. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 12, n. 1, p. 87-98, jan./jun. 2007.

FRAGA, Nádia Elôina Barcelos; MATTOS, Carla Erler; CASSA, Gabriela de Almeida. O marketing profissional e suas interfaces: a valorização do bibliotecário em questão. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.3, n.2, p. 148-167, maio/ago.2008.

FULGÊNCIO, Célia M. de. O. O novo profissional da informação. **Rev. online Bibl. Prof, Joel Martins**, Campinas, SP, v.1, n.3, jun. 2000.

JARDIM, J. M.; SILVA, S.C.A. ; NHARRELUGA, R.S. Análise das políticas públicas: uma abordagem em direção das políticas públicas de informação. **Perspectivas em Ciências da Informação**, Belo Horizonte, v.14, n.1, p. 2-22, jan/abr 2009.

KIELGAST, S.; HUBBARD, B. A. Valor agregado à informação: da teoria à prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 3, p. 271-276, set./dez. 1997.

LIVRO Azul da 4ª Conferência Nacional de Ciência e Tecnologia e Inovação para o Desenvolvimento Sustentável – Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia/Centro de Gestão e Estudos Estratégicos, 2010.

LIVRO BRANCO: ciência, tecnologia e inovação. Brasília : Ministério da Ciência e Tecnologia, 2002.

MOLINA, Letícia Gorri. Tecnologias de informação e comunicação para a gestão da informação e do conhecimento: proposta de uma estrutura tecnológica aplicada aos portais corporativos. In: VALENTIM, Martha Ligia Pomim. **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 143-167.

MORESI, E. A. D. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 14-24, jan./abr. 2000.

NAVES, Madalena Martins Lopes. Considerações sobre gerência de recursos informacionais. **Perspectivas em Ciências da Informação**, Belo Horizonte, v. 4, n. 1, p. 49 - 56, jan./jun.1999

PICCHIAI, Djair; OLIVEIRA, Paulo Sergio Gonçalves de; LOPES , Meire dos Santos. Gestão do conhecimento: comunidades de prática e as ferramentas que podem propiciar um diferencial competitivo às organizações. **eGesta - Revista Eletrônica de Gestão de Negócios**, v. 3, n. 3, jul.-set./2007, p. 77-104.

PINTO, Adilson Luiz; MOREIRO GONZÁLEZ, José Antonio. O profissional bibliotecário como gestor de pessoas. **Encontros Bibli**, Vol. 15, Núm. 29, 2010, pp. 52-65.

ROCHA, E. ; GOMES, S. Gestão da qualidade em unidades de informação. **Ciência da Informação**, v.22, n.2, p. 142-152, maio/ago. 1993.

RODRIGUES, Georgete Medleg; SIMÃO, João Batista; ANDRADE, Patrícia Simas de. Sociedade da informação no Brasil e em Portugal: um panorama dos Livros Verdes. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 89-102, set./dez. 2003.

ROSA, F. G. M. G.; ODDONE, N. Políticas públicas para o livro, leitura e biblioteca. **Ciência da Informação**, Brasília, v, 35, n. 3, p. 183-193, set./dez. 2006.

SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa; CARVALHO, Angela Maria Grossi de. Sociedade da Informação: avanços e retrocessos no acesso e no uso da Informação. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.19, n.1, p. 45-55, jan./abr. 2009.

[SETZER](#), Valdemar W. Dado, informação, conhecimento e competência. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação** - n. zero dez/99

SILINGOVSKI, Regina Rita Liberati. A “gestão da qualidade” na administração e organização da unidade de informação 4 da rede de bibliotecas UNOESTE de Presidente Prudente. Monografia de Especialização apresentada no curso de Gerência de Unidades de Informação, da Universidade Estadual de Londrina, Centro de Educação, Comunicação e Artes, Departamento de Ciências da Informação, 2001. Disponível em: <http://www.biblioestudantes.hpg.ig.com.br/129.doc>. Acesso 24 nov. 2004.

SOUTO, Leonardo Fernandes (Org.). **Gestão da Informação e do Conhecimento: práticas e reflexões**. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

TAKAHASHI, Tadao (org.). **Sociedade da Informação no Brasil** – Livro Verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TARAPANOFF, Kira (Org.). **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: IBICT, UNESCO, 2006.

_____. **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: UnB, 2001.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da ciência da informação**. São Paulo: Cultura acadêmica: Polis, 2008. 268 p.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação**, v. 3, n. 4, ago.2002. Disponível em: http://www.dgz.org.br/ago02/Art_02.htm. Acesso em: 02 jul. 2013.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

7.2 BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:

AMARAL, Sueli Angélica do. **Marketing**: abordagem em unidades de informação. Brasília: Thesaurus, 1998.

BEUREN, Ilse Maria. **Gerenciamento da informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. 2. ed. - São Paulo: Atlas, 2000. 104p.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. 2.ed. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

_____. **Ecologia da Informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 2002.

HOCHMAN, Gilberto; ARRETCHE, Marta; MARQUES, Eduardo (Org.). **Políticas públicas no Brasil**. Rio de Janeiro: Ed. FIOCRUZ, 2007. 397 p.

LE COADIC, Y. F. **A ciência da informação**. 2a ed. Brasília: Briquet deLemos, 2004.

TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação do conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

7.3 BIBLIOGRAFIA INDICADA PARA LEITURA E PESQUISA:

CARVALHO, H.; BRITTOS, V.C. Comunicação e informação como fatores críticos do sucesso na gestão do conhecimento. **DataGrama Zero**: Re vista de Ciência da Informação, Brasília, v. 7 n. 2, abr. 2006.

FERNANDES, Pedro Onofre. Economia da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 20, n. 2, p. 165-168, jul./dez. 1991.

NEHMY, R. M. Q.; PAIM, I. Repensando a sociedade da informação. **Perspectivas em Ciências da Informação**, Belo Horizonte, v. 7, n. 1, p. 9 - 21, jan./jun. 2002.

SANTOS, Elisangela M.; DUARTE, Elizabeth A.; PRATA, Nilson V. Cidadania e trabalho na Sociedade da Informação: uma abordagem baseada na competência informacional. **Perspectivas em Ciências da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 3, p. 208 - 222, set./dez. 2008.

SILVA, F. C. C. da. As dimensões educacional e política da sociedade da informação. **Inf. In f.**, Londrina, v. 12, n. 1, jan./jun. 2007.

VALLS, Valéria Martin. A Gestão da Qualidade em Serviços de Informação com base na ISO 9000. Revista Digital de **Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.3, n. 2, p. 25-52, p. 64-83, jul./dez. 2007.

VALLS, Valéria Martin; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.11, n.1, p.118-137, jan./abr. 2006.

VARVAKIS, G. J.; VALERIM, P.; BLATTMANN, U. Valor agregado a serviços e produtos de informação. **Informativo CRB 14 / ACB**, Florianópolis, v. 9, n. 1, p. 11-12, jan./mar. 1999. Disponível em: <<http://www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/valor.html>>. Acesso em: 02 jul. 2004.

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO Telma de. Gestão da qualidade em bibliotecas universitária brasileiras: um enfoque na certificação. Disponível em: <<http://www.ufpe.br/snbu/docs/142.a.pdf>>. Acesso em: 07 ago. 2008

VERGUEIRO, Waldomiro, CARVALHO, Telma. Definição de indicadores de qualidade: A visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 6, n. 1, p. 27-40, jan./jun. 2001.

VITAL, Luciane P.; FLORIANE, Vivian M.; VARVAKIS, Gregório J. Gerenciamento do fluxo de informação como suporte ao processo de tomada de decisão. **Informação & Informação**, Londrina, v.15, n.1, p. 85-103, jan./jun. 2010. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/download/.../5880>

WERTHEIN, J. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago. 2000.

8 CRONOGRAMA (Previsão)

AULA	DATA	CONTEÚDO
------	------	----------

1	05/08	Apresentar o programa da disciplina
2	06/08	Conceituar GRI e apresentar o gerente de recursos informacionais
3	12/08	Recepção dos calouros pelo colegiado do curso e CCJE
4	13/08	Texto: NAVES, Madalena Martins Lopes. Considerações sobre gerência de recursos informacionais. Perspectivas em Ciências da Informação, Belo Horizonte, v. 4, n. 1, p. 49 - 56, jan./jun.1999.
5	19/08	Textos: BARRETO, Aldo A. A questão da informação. São Paulo em Perspectiva, v. 8, n. 4, 1994. Disponível em: http://www.e-iasi.org/cinfor/quest/quest.htm . Acesso em: 02 jul. 2004. SETZER, Valdemar W. Dado, informação, conhecimento e competência. DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação - n. zero dez/99
6	20/08	Textos: KIELGAST, S.; HUBBARD, B. A. Valor agregado à informação: da teoria à prática. Ciência da Informação, Brasília, v. 26, n. 3, p. 271-276, set./dez. 1997. MORESI, E. A. D. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. Ciência da Informação, Brasília, v. 29, n. 1, p. 14-24, jan./abr. 2000.
7	26/08	Texto: SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa; CARVALHO, Angela Maria Grossi de. Sociedade da Informação: avanços e retrocessos no acesso e no uso da Informação. Inf. & Soc.:Est., João Pessoa, v.19, n.1, p. 45-55, jan./abr. 2009.
8	27/08	Resenha sobre os textos da Unidade I discutidos em sala de aula.
9	02/09	Textos: BARRETO, Aldo A. Políticas nacionais de informação: discurso ou ação. DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação, v.4 , n.2 , abr 2003. JARDIM, J. M.; SILVA, S.C.A. ; NHARRELUGA, R.S. Análise das políticas públicas: uma abordagem em direção das políticas públicas de informação. Perspectivas em Ciências da Informação, Belo Horizonte, v.14, n.1, p. 2-22, jan/abr 2009.
10	03/09	Texto: ROSA, F. G. M. G.; ODDONE, N. Políticas públicas para o livro, leitura e biblioteca. Ciência da Informação, Brasília, v, 35, n. 3, p. 183-193, set./dez. 2006.
11	09/09	Texto: TAKAHASHI, Tadao (org.). Sociedade da Informação no Brasil Livro Verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000

12	10/09	Textos: LIVRO BRANCO: ciência, tecnologia e inovação. Brasília : Ministério da Ciência e Tecnologia, 2002.
13	16/09	Texto: LIVRO Azul da 4ª Conferência Nacional de Ciência e Tecnologia e Inovação para o Desenvolvimento Sustentável Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia/ Centro de Gestão e Estudos Estratégicos, 2010.
14	17/09	Texto: RODRIGUES, Georgete Medleg; SIMÃO, João Batista; ANDRADE, Patrícia Simas de. Sociedade da informação no Brasil e em Portugal: um panorama dos Livros Verdes. Ci. Inf. , Brasília, v. 32, n. 3, p. 89-102, set./dez. 2003.
15	23/09	Texto: Sociedade da Informação no Brasil: implicações e efeitos para as políticas públicas BARRETO, Aldo A. Políticas nacionais de informação: discurso ou ação. DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação, v.4 , n.2 , abr 2003.
16	24/09	Texto: BARBOSA, R.R. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. I n f. I n f., L o n d r i n a , v. 13, n. p., p.1-25,. 2008.
17	30/09	Textos: MOLINA, Letícia Gorri. Tecnologias de informação e comunicação para a gestão da informação e do conhecimento: proposta de uma estrutura tecnológica aplicada aos portais corporativos. In: VALENTIM, Martha Ligia Pomim. Gestão, mediação e uso da informação. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 143-167. TARAPANOFF, Kira. Informação, conhecimento e inteligência em corporações: relações e complementaridade. In: Inteligência, informação e conhecimento. Brasília: IBICT, UNESCO, 2006. p. 19-35. STOLLENWERK, Maria de Fátima Ludovico. Gestão do conhecimento: conceitos e modelos. In: Inteligência organizacional e competitiva. Brasília: UnB, 2001. p.143-163.
18	01/10	Textos: VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. Datagramazero Revista de Ciência da Informação, v. 3, n. 4, ago.2002. Disponível em: < http://http://www.dgz.org.br/ago02/Art_02.htm . Acesso em: 02 jul. 2013.
19	07/10	Texto: FARIAS, G. B. de; VITAL, L. P. Informação para negócios e políticas de informação. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina , Florianópolis, v. 12, n. 1, p. 87-98, jan./jun. 2007.
20	08/10	Texto: VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Inteligência competitiva organizacional: modelo de gestão, processo ou ferramenta? In: SOUTO, Leonardo Fernandes (Org.). Gestão da Informação e do Conhecimento: práticas e reflexões. Rio de Janeiro: Interciência, 2014. p.

21	14/10	Texto: BEM, Roberta M. de; RIBEIRO JÚNIOR, Divino I. A gestão do conhecimento dentro das organizações: a participação do bibliotecário. ACD: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 11, n.1, p. 75-82, jan./jun., 2006.
22	15/10	Texto: PINTO, Adilson Luiz; MOREIRO GONZÁLEZ, José Antonio. O profissional bibliotecário como gestor de pessoas. Encontros Bibli, Vol. 15, Núm. 29, 2010, pp. 52-65.
23	21/10	Conhecer a trajetória profissional de uma bibliotecária gestora no ES.
24	22/10	Texto: CONTI, Daiana Lindaura; PINTO, Maria Carolina Carlos; DAVOK, Delsi Fries. O PERFIL DO BIBLIOTECÁRIO EMPREENDEDOR. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.14, n.1, p.27-46, jan./jun., 2009.
25	28/10	FERIADO – DIA DO SERVIDOR PÚBLICO
26	29/10	Conhecer a trajetória profissional de uma bibliotecária gestora no ES.
27	04/11	Estudo dirigido sobre a Unidade III
28	05/11	Textos: ROCHA, E. ; GOMES, S. Gestão da qualidade em unidades de informação. Ciência da Informação, v.22, n.2, p. 142-152, maio/ago. 1993. SILINGOVSKI, Regina Rita Liberati. A gestão da qualidade na administração e organização da unidade de informação 4 da rede de bibliotecas UNOESTE de Presidente Prudente. Monografia de Especialização apresentada no curso de Gerência de Unidades de Informação, da Universidade Estadual de Londrina, Centro de Educação, Comunicação e Artes, Departamento de Ciências da Informação, 2001. Disponível em: < http://www.biblioestudantes.hpg.ig.com.br/129.doc >. Acesso 24 nov. 2004.
29	11/11	Textos: AMARAL, S.A. do. Gestão da informação e do conhecimento nas organizações e a orientação de marketing. Inf. In f. , Londrina, v. 13, n. p., p.52-70, 2008. FRAGA, Nádia Elôina Barcelos; MATTOS, Carla Erler; CASSA, Gabriela de Almeida. O marketing profissional e suas interfaces: a valorização do bibliotecário em questão. Perspectivas em Ciência da Informação, v.3, n.2, p. 148-167, maio/ago.2008.
30	12/11	Textos: VERGUEIRO, Waldomiro. Qualidade em serviços de informação. São Paulo: Arte & Ciência, 2002. BEHR, Ariel; SILVA MORO, Eliane Lourdes da; ESTABEL, Lizandra Brasil. Gestão da biblioteca escolar:

		metodologias, enfoques e aplicação de ferramentas de gestão e serviços de biblioteca. Ci. Inf., Brasília, v. 37, n. 2, p. 32-42, maio/ago. 2008
31	18/11	Textos: VERGUEIRO, Waldomiro. Qualidade em serviços de informação. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.
32	19/11	Prova sobre a Unidade IV
